E-ISSN: 3025-0994
Halaman 6513-6523
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Peran Kepercayaan Dalam Memediasi Pengaruh Risiko terhadap Niat Penggunaan Aplikasi DANA di Soloraya

Luthfi Dzaki Rabbani

Program Studi Bisnis Digital Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Karanganyar
e-mail: dzakiluthfi68@gmail.com

Abstrak

Perkembangan pembayaran digital telah meningkatkan penggunaan dompet digital sebagai sarana transaksi yang praktis dan efisien. Meskipun demikian, berbagai risiko yang dipersepsikan pengguna masih menjadi pertimbangan dalam memengaruhi niat menggunakan layanan tersebut. Di sisi lain, kepercayaan dipandang sebagai faktor yang dapat memperkuat keyakinan pengguna untuk tetap memanfaatkan layanan pembayaran digital. Mengevaluasi: dampak *perceived Risk* terhadap *Usage Intention*, *Trust*, dan dampak *Trust* terhadap *Usage Intention* merupakan tujuan studi ini. Studi ini pun mengevaluasi peran *Trust* sebagai mediasi. Memakai pendekatan kuantitatif, *purposive sampling*. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 151 peserta sesuai kriteria untuk menghimpun data. Data dianalisis dilakukan memakai metode modeling equation struktural partial least squares. Didapatkan, *perceived Risk* berdampak ke *Usage Intention* dan *Trust*, *Trust* berdampak ke *Usage Intention*. Ditunjukkan melalui uji efek tidak langsung bahwa *Trust* mampu memediasi *perceived Risk* dan *Usage Intention*. Maka, hasil nya kepercayaan merupakan penyebab penting yang berdampak pada keinginan individu memakai aplikasi DANA. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu memperkuat keamanan sistem, meningkatkan perlindungan data pengguna, serta menjaga kualitas layanan untuk membangun kepercayaan dan mendorong peningkatan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepercayaan, Niat Penggunaan, Pembayaran Digital, Persepsi Risiko, DANA

Abstract

The development of digital payments has increased the use of digital wallets as a practical and efficient means of transaction. However, various risks perceived by users remain a consideration in influencing the intention to use these services. On the other hand, Trust is seen as a factor that can strengthen users' confidence to continue utilizing digital payment services. Evaluating: the impact of perceived Risk on Usage Intention, Trust, and the impact of Trust on Usage Intention is the purpose of this study. This study also evaluates the role of Trust as a mediator. Using a quantitative approach, purposive sampling. Questionnaires were distributed to 151 participants according to the criteria to collect data. Data analysis was carried

out using the partial least squares structural equation modeling method. It was found that perceived Risk impacts Usage Intention and Trust, and Trust impacts Usage Intention. The indirect effect test showed that Trust is able to mediate perceived Risk and Usage Intention. Therefore, the results show that Trust is an important factor that impacts individuals' desire to use the DANA application. Therefore, service providers need to strengthen system security, improve user data protection, and maintain service quality to build Trust and encourage increased sustainable application usage.

Keywords : Trust, Intention To Use, Digital Payment, Perceived Risk, DANA

LATAR BELAKANG

Selain mengubah sistem pembayaran, transformasi digital menunjukkan kematangan digital organisasi. Tinggi nya kesiapan digital perusahaan menunjukkan mampu mengoptimalkan penerapan teknologi dalam meningkatkan inovasi dan efisiensi (Huda & Nurmafi, 2025). Majunya teknologi informasi dan komunikasi, membuat transaksi lebih praktis dan fleksibel. Salah satu inovasi nya yakni dompet digital, yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi melalui penggunaan QRIS. Implementasi ini selaras dengan upaya pemerintah dan BI dalam mempercepat digitalisasi ekonomi nasional secara aman dan inklusif. Data BI (2024) menunjukkan transaksi uang elektronik di Indonesia meningkat artinya sangat diterima masyarakat. Penerapan QRIS mempermudah interoperabilitas sebab dirasa praktis (Paramita & Cahyadi, 2024). Implementasi QR Code terdampak karena niat perilaku pengguna dan persepsi akan keamanan nya (Saefudin & Apriyanto, 2022).

Di antara berbagai layanan dompet digital yang tersedia di Indonesia, DANA paling banyak pemakainya sebab kemudahan transaksi, kecepatan layanan, serta integrasi dengan berbagai kebutuhan pembayaran digital. Meskipun demikian, peningkatan penggunaan dompet digital tidak terlepas dari berbagai tantangan yang berkaitan dengan keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, penyalahgunaan informasi, maupun kemungkinan terjadinya kegagalan sistem. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna tidak hanya mempertimbangkan manfaat yang diperoleh, tetapi juga mengevaluasi berbagai risiko yang mungkin timbul sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu layanan pembayaran digital (Kim *et al*., 2008). Penerimaan teknologi terdampak penilaian manfaat yang didapat pemakai. Studi pada pengguna layanan digital di Indonesia menunjukkan elemen ini berkontribusi dalam memicu keinginan memakai platform teknologi (Saefudin *et al*., 2024).` `

Persepsi risiko memiliki peran penting dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi keuangan. Menurut Kesharwani dan Bisht (2012), risiko yang dirasakan pengguna berkorelasi negatif pada minat menggunakan layanan teknologi. Ini sesuai studi Kumara dan Laksmidewi (2024), dimana penilaian risiko berdampak ke kemauan menggunakan dompet elektronik. Sebaliknya, kepercayaan mampu mengurangi ketidakpastian transaksi digital dan jadi unsur utama memotivasi menggunakan layanan digital. Menurut model penerimaan teknologi (TAM) dan teori komitmen kepercayaan, makin besar kepercayaan pengguna terhadap layanan digital (Noviantyas *et al*., 2025). Maka, kepercayaan krusial dalam memotivasi memakai layanan pembayaran digital (Alrawad *et al*., 2023; Zhao & Bacao, 2021). Kualitas dan reputasi

merek dikatakan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sampai bisa setia (Kumala *et al*., 2023).

Sosial Exchange Theory oleh Blau (1964), memaparkan korelasi persepsi risiko, keyakinan, dan niat penggunaan. Dijelaskan, biasanya orang mempertimbangkan secara rasional dimana manfaat dan biaya dibandingkan untuk memutuskan. Dalam konteks penggunaan aplikasi DANA, pengguna akan mengevaluasi manfaat berupa kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan transaksi dibandingkan dengan potensi risiko, seperti kebocoran data, kesalahan transaksi, maupun ancaman keamanan siber. Pelanggan cenderung memakai pelayanan dengan manfaat lebih besar daripada risiko. Sebaliknya, ketika risiko dipandang lebih dominan, niat penggunaan dapat menurun. Pada proses tersebut, kepercayaan berperan sebagai mekanisme yang mampu mengurangi ketidakpastian sehingga pengguna merasa lebih yakin dalam melakukan transaksi digital (Blau, 1964; Cropanzano & Mitchell, 2005; Kim *et al*., 2008).

Korelasi persepsi risiko, kepercayaan, dan niat penggunaan banyak diteliti. Namun, beberapa menyatakan persepsi risiko berdampak langsung ke niat penggunaan, tapi adapula menyatakan kepercayaan sebagai mediasi dalam memberi dampak. Selain itu, sebagian besar penelitian dilakukan pada konteks *electronic commerce*, *mobile payment*, atau *financial technology* secara umum, sehingga masih terbatas penelitian yang secara khusus menguji mekanisme tersebut pada pengguna aplikasi DANA, khususnya di wilayah Soloraya. Disini gap penelitian ditemukan, sehingga perlu membuktikan ulang terkait pengguna dompet digital di tingkat regional.

Pemahaman mendalam terkait niat memakai aplikasi pembayaran digital terbentuk memakai model yang memposisikan kepercayaan sebagai mediasi antara persepsi risiko dan niat memakai aplikasi DANA diharapkan didapat dari studi ini. Secara teoritis, diharapkan penyedia layanan DANA terbantu dalam membuat rencana untuk meningkatkan keamanan sistem, memperkuat perlindungan data pengguna, serta membangun kepercayaan pengguna guna mendorong peningkatan penggunaan layanan secara berkelanjutan. Menelaah dampak *perceived Risk* terhadap *Usage Intention*, *perceived Risk* terhadap *Trust*, *Trust* terhadap *Usage Intention*, dan peran *Trust* memediasi korelasi *perceived Risk* terhadap *Usage Intention* dalam pemakaian DANA di wilayah Soloraya merupakan tujuan studi ini.

METODE

Metode kuantitatif, desain eksplanatori (explanatory research) dipakai. Menguji korelasi kausal persepsi risiko, kepercayaan, dan keinginan memakai DANA di wilayah Soloraya merupakan tujuan studi ini. Kuantitatif dipilih sebab objektif dalam mengukur korelasi variabel melalui analisis statistik, sehingga kesimpulan yang teruji empiris dapat dibuat (Creswell, 2018).

Karena tak pasti nya mengidentifikasi populasi penelitian, maka *purposive sampling* dengan kriteria: minimal berusia 17 tahun, berdomisili di Soloraya, memiliki akun DANA, dan pernah menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan transaksi keuangan digital. Responden dapat di peroleh peneliti sesuai kriteria melalui teknik ini (Sekaran & Bougie, 2016). Untuk studi 12 indikator, minimal perlu 120 responden, menurut pedoman Hair *et al*.

(2019). Studi ini, mendapatkan data dari 151 peserta, dimana syarat analisis PLS-SEM terpenuhi.

Memakai data primer yakni langsung dari responden yang sesuai kriteria. Skala Likert 5 poin dipakai. Variabel Risiko Persepsi diadaptasi dari Kim *et al*. (2008), Variabel Kepercayaan dari Gefen (2000), dan Variabel Tujuan Penggunaan dari Al Nawayseh (2020). Setiap indikator menyesuaikan dalam perihal pemakaian DANA.

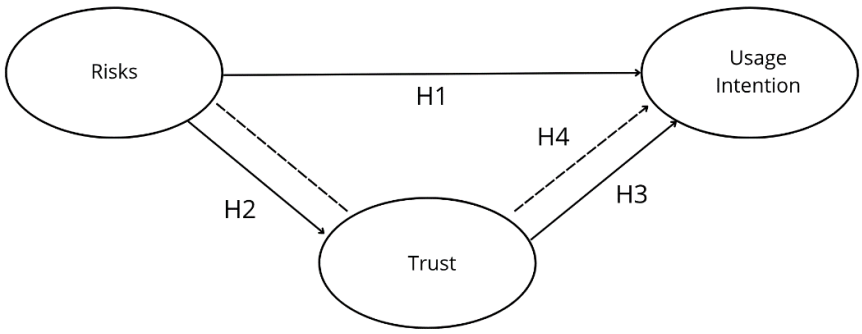
Metode PLS-SEM berbantu SmartPLS 3 dipakai dalam analisis data sebab tidak membutuhkan asumsi normalitas multivariat ketat dan mampu menguji korlasi antarvariabel laten, termasuk mediasi (Hair *et al*., 2019). Nilai beban luar, AVE, *Cronbach's Alpha*, dan *Composite Reliability* dipakai menguji *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *reliabilitas konstruk* sebagai awalan. Lalu, evaluasi *internal model* dilakukan dengan R2 dan relevansi prediktif (Q2). Mengevaluasi kompetensi prediktif model merupakan tujuan evaluasi ini. Dengan signifikansi 5%, *bootstrapping* dipakai dalam uji hipotesis. Hipotesis diterima jika *t-statistic* > 1,96 dan nilai p < 0,05 (Hair *et al*., 2019; Creswell, 2018).

H1: *Risk* berpengaruh signifikan terhadap *Usage Intention* pada pemakaian DANA di Soloraya.

H2: *Risk* berpengaruh signifikan terhadap *Trust* pada pemakaian DANA di Soloraya.

H3: *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Usage Intention* pada pemakaian DANA di Soloraya.

H4: *Trust* memediasi pengaruh *Risk* terhadap *Usage Intention* pada pemakaian DANA di Soloraya.



Gambar 1. kerangka berfikir

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

151 orang sesuai kriteria dilibatkan sesuai di Tabel 1. Jumlah responden relatif seimbang dimana 76 perempuan (50,3%) dan 75 laki-laki (49,7%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi DANA tidak didominasi oleh salah satu kelompok gender sehingga mampu menggambarkan karakteristik pengguna secara lebih proporsional.

Didapatkan, data sesuai ketetapan lokasi penelitian. Mayoritas dari Soloraya = 144 orang (95,4%), dan 7 orang (4,6%) dari luar Soloraya.

Responden menurut usia nya yakni: 66 (43,7%) = 24-29 tahun, 38 (25,2%) = 18-23 tahun, 21 (13,9%) = 30 - 35 tahun, 15 (9,9%) = >36 tahun, dan 11 (7,3%) = <18 tahun.

Didapatkan, mayoritas pemakai DANA disini yakni kelompok produktif, dimana tingkat adopsi teknologi digital nya tinggi.

Menurut pendidikannya, 102 orang (67,5%) = terakhir SMA/SMK, 37 orang (24,5%) = Diploma - Pascasarjana, 10 orang (6,6%) = SMP/sederajat, dan 2 orang (1,3%) = SD/sederajat. Artinya, mayoritas pengguna DANA disini berpendidikan menengah hingga tinggi, membuat mereka mudah menyesuaikan diri.

Berdasarkan lama penggunaan aplikasi DANA, mayoritas responden yang 1-3 tahun memakai DANA = 67 orang (44,4%), 4-6 tahun = 56 orang (37,1%), <1 tahun = 20 orang (13,2%), > 6 tahun = 8 orang (5,3%). Artinya responden kebanyakan cukup berpengalaman memakai aplikasi DANA dan mereka dirasa mampu menilai secara relevan terkat risiko, kepercayaan, dan niat pemakaian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Item	Deskripsi	Total	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	75	49,7
	Prempuan	76	50,3
Domisili	Solo Raya	144	95,4
	Luar Solo Raya	7	4,6
Usia	<18 tahun	11	7,3
	18 - 23 tahun	38	25,2
	24 - 29 tahun	66	43,7
	30 - 35 tahun	21	13,9
	>36 tahun	15	9,9
Pendidikan Terakhir	SD Sederajat	2	1,3
	SMP Sederajat	10	6,6
	SMK/SMA Sederajat	102	67,5
	Pendidikan Tinggi (Diploma/S1/S2/S3)	37	24,5
Lama Menggunakan Dana	< 1 tahun	10	13,2
	1-3 tahun	67	44,4
	4-6 tahun	56	37,1
	> 6 tahun	8	5,3
	Total	151	100

2. Karakteristik Variabel Penelitian

Tabel 2, seluruh variabel penelitian memperoleh rata-rata termasuk kelompok baik, artinya responden memberikan penilaian positif terhadap persepsi risiko, kepercayaan, dan niat menggunakan aplikasi DANA. Ini menunjukkan, pengguna berpengalaman dan punya persepsi baik akan layanan dari aplikasi DANA.

Variabel *Risk* memperoleh rata-rata 3,68, artinya responden menyadari adanya potensi risiko dalam penggunaan dompet digital, seperti risiko keamanan, ketidakpastian transaksi, maupun risiko finansial. Meskipun demikian, tingkat risiko yang dirasakan bisa diterima dan tidak mengurangi keyakinan responden untuk tetap memanfaatkan aplikasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi risiko merupakan hal yang wajar dalam penggunaan layanan keuangan digital, namun keberadaannya tidak selalu menjadi penghambat apabila pengguna merasa risiko tersebut dapat dikendalikan.

Di antara seluruh variabel penelitian, *Trust* rata-rata nya tertinggi, 3,73. Hasil tersebut mencerminkan bahwa responden memiliki keyakinan yang baik terhadap keandalan sistem, keamanan transaksi, integritas penyedia layanan, serta kemampuan aplikasi DANA dalam melindungi data dan informasi pribadi pengguna. Tingginya tingkat kepercayaan ini sejalan dengan pendapat Gefen (2000), dimana kepercayaan menjadi penyebab fundamental sebab mampu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan keyakinan pengguna terhadap layanan berbasis teknologi. Kepercayaan yang tinggi juga menjadi modal penting bagi penyedia layanan untuk mempertahankan loyalitas pengguna dalam ekosistem pembayaran digital.

Namun, variabel Tujuan Penggunaan (3,58), menyatakan responden cenderung positif untuk memakai aplikasi DANA berkelanjutan. Ini nampak dari tingginya keinginan responden untuk memanfaatkan aplikasi dalam aktivitas transaksi sehari-hari, mempertahankan penggunaannya pada masa mendatang, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman penggunaan yang positif, didukung oleh tingkat kepercayaan yang baik, mampu mendorong terbentuknya niat penggunaan secara berkelanjutan. Selaras dengan studi Zhao dan Bacao (2021) dan Alrawad *et al*. (2023) dimana kepercayaan merupakan determinan penting dalam meningkatkan niat penggunaan layanan financial technology.

Peserta menanggapi ketiga variabel dengan baik berdasarkan analisis deskriptif. Untuk variabel Kepercayaan dan Tujuan Penggunaan memiliki rata-rata tertinggi. disertai persepsi *Risk* yang masih berada pada kategori baik, memberikan gambaran bahwa pengguna DANA cenderung memiliki keyakinan yang tinggi terhadap layanan yang digunakan. Kondisi tersebut menjadi indikasi awal bahwa hubungan antara *perceived Risk*, *Trust*, dan *Usage Intention* layak diuji lebih lanjut melalui analisis model struktural dalam mengetahui dampak antarvariabel.

Tabel 2. Karakteristik Variabel

Variabel	Indikator	Item	Rata-Rata		Keterangan
			indikator	Variabel	
Risk	Risiko Penggunaan	RI1	3.7	3.68	Baik
	Ketidakpastian	RI2	3.7		
	Risiko *Finansial*	RI3	3.6		
	Risiko Keamanan	RI4	3.7		
Trust	Keandalan	TR1	3.8	3.73	Baik
	Keamanan	TR2	3.7		
	Integritas	TR3	3.7		
	Keyakinan Keseluruhan	TR4	3.7		

Usage Intention	Keinginan Menggunakan	UI1	3.6	3.58	Baik
	Intensitas Penggunaan	UI2	3.6		
	Keberlanjutan Penggunaan	UI3	3.5		
	Rekomendasi	UI4	3.6		

3. Evaluasi *Outer model*

Supaya instrumen penelitian dipastikan dapat mengukur secara tepat dan konsisten pada struktur yang diteliti, maka dilakukan evaluasi luar model. Disini, reliabilitas dan *convergent validity* konstruk diukur. Menurut Hair *et al*. (2021), indikator dikatakan valid jika faktor pengisian > 0,70, AVE > 0,50, dan reliabel jika AVE > 0,50, *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* > 0,70.

Tabel 3. Hasil Uji Outer model

Variabel	Item	*Loading factor*	*CRonbach ALpha*	PC/*CR*	AVE	Kesimpulan
Risk	RI1	0.745	0.786	0.861	0.607	Valid & Reliabel
	RI2	0.767				
	RI3	0.766				
	RI4	0.835				
Trust	TR1	0.715	0.759	0.847	0.580	Valid & Reliabel
	TR2	0.769				
	TR3	0.753				
	TR4	0.807				
Usage Intention	UI1	0.711	0.813	0.873	0.633	Valid & Reliabel
	UI2	0.765				
	UI3	0.859				
	UI4	0.840				

Capaian evaluasi untuk tabel 3 menunjukkan tiap indikator bernilai loading factor antara 0,711 - 0,859 > 0,70, artinya tiap indikator menunjukkan konstruk yang diukur dengan baik. Hasilnya, pernyataan memenuhi persyaratan *validitas convergent* sebab terdapat korelasi kuat dengan variabel laten yang diwakilinya (Hair *et al*., 2021).

Tiap ke-3 variabel mendapat nilai 0,607, 0,580, dan 0,633. Tiap nilai AVE harus > 0,50, dimana tiap struktur bisa memaparkan > 50% varians indikator penyusunnya. Maka, validitas konvergen untuk konstruksi terpenuhi secara keseluruhan. Sehingga, instrumen penelitian mampu menggambarkan ide yang diukur secara akurat (Hair *et al*., 2021).

Capaian pengujian reliabilitas ditunjukkan memuaskan. Kepercayaan Komposit yakni 0,847-0,873, dan *Alpha Cronbach* yakni 0,759-0,813. Tiap nilai menunjukkan tingkat konsistensi internal yang baik sebab > 0,70. Ini menunjukkan, instrumen mampu menghasilkan pengukuran konsisten untuk variabel serupa dalam keadaan sebanding (Hair *et al*., 2021).

Secara keseluruhan, hasil evaluasi luar model menyatakan syarat validitas dan reliabilitas semua indikator terpenuhi. Sehingga, model pengukuran layak pakai untuk tahap analisis berikutnya. Kelayakan model pengukuran meyakinkan bahwa, sebab terdukung instrumen yang valid dan andal, korelasi antarvariabel dapat dianalisis akurat.

4. Evaluasi *Inner model*

Kompetensi model struktural dalam memaparkan korelasi antarvariabel laten teruji merupakan tujuan vvaluasi model. R2 dan Q2 dipakai untuk penilaian. Nilai R2 menunjukkan besar nya variasi variabel endogen yang dijelaskan eksogen dalam model, sedangkan nilai Q2 menilai kompetensi prediktif model untuk data. Menurut Hair *et al*. (2021), nilai R2 = 0,75 menyatakan prediksi yang kuat, 0,50 sedang, dan 0,25 lemah. Namun, nilai Q2 > 0 artinya model memiliki relevansi prediktif.

Tabel 4. Hasil Uji *Inner model*

Variabel	*R2*	*Q2*
Trust	0.474	0.262
Usage Intention	0.049	0.015

Tabel 4 menyatakan variabel *Trust* menunjukkan R2 = 0,474. Ini menampilkan variabel Risiko bisa menjelaskan 47,4% variasi kepercayaan, dan faktor lain diluar model berkontribusi 52,6%. Menurut Hair *et al*. (2021), nilai tersebut termasuk sedang (moderate), sehingga variabel Risiko dapat bertanggung jawab atas kepercayaan pengguna DANA.

Dengan R2 = 0,049 pada variabel niat penggunaan, model mampu menjelaskan 4,9%. Variabel diluar model penelitian berdampak 95,1% sisa. Nilai tersebut termasuk lemah, artinya niat penggunaan tak sebatas karena Risiko dan Kepercayaan, namun ada faktor lain yang tidak dibahas di studi ini.

Hasil uji predictive relevance menyatakan variabel *Trust* bernilai 0,262 pada Q2, dan *Usage Intention* menerima nilai 0,015. Kriteria predictive relevance, sesuai pernyataan Hair *et al*. (2021), dipenuhi kedua nilai tersebut, dimana > nol. Didapatkan, model penelitian mampu memprediksi data empiris, namun dalam memprediksi penggunaan tujuan masih rendah.

Secara keseluruhan, evaluasi model menyatakan model struktural memenuhi kriteria kelayakan untuk di uji hipotesis. Namun, hasil Q2 bernilai positif menyatakan model relevansi prediktif menjelaskan korelasi ke-3 variabel.

5. Hasil Uji Hipotesis

Untuk uji hipotesis, metode PLS-SEM memakai prosedur *bootstrapping*. Jika nilai *t-statistic* > 1,96 dan *p-value* < 0,05, maka hipotesis didukung (Hair *et al*., 2021).

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Pengaruh antar Valiabel	β	Tstat	*PValue*	Kesimpulan
Risk -> Usage Intention	0.275	1.983	0,048*	H1 diterima
Risk -> Trust	0.688	13.135	0,000**	H2 diterima
Trust -> Usage Intention	-0.287	1.976	0,049*	H3 diterima
Risk -> Trust -> Usage Intention	-0.198	1.998	0,047*	H4 diterima

Keempat hipotesis terdukung secara empiris. Tiap hipotesis menerima nilai *t-statistic* > 1,96 dan nilai *p-value* < 0,05.

Koefisien jalur 0,275, nilai *t-statistic* 1,983, dan nilai *p-value* 0,048 ditunjukkan dalam korelasi risiko dan tujuan penggunaan. Didapatkan, persepsi risiko memengaruhi keinginan memakai aplikasi DANA. Artinya, persepsi responden akan risiko menjadi salah satu faktor yang berkaitan dengan keputusan untuk menggunakan layanan dompet digital. Dalam konteks transaksi digital, persepsi terhadap risiko dapat memengaruhi proses pengambilan keputusan pengguna ketika mempertimbangkan manfaat dan konsekuensi yang mungkin timbul selama menggunakan layanan keuangan digital (Kim *et al*., 2008).

Koefisien 0,688, *t-statistic* 13,135, dan *p-value* 0,000 dihasilkan dari uji hubungan Risiko dan Kepercayaan. Persepsi risiko berdampak besar ke kepercayaan pengguna menurut nilai tersebut. Hasil ini mengindikasikan bahwa persepsi pengguna mengenai berbagai risiko dalam penggunaan aplikasi memiliki keterkaitan dengan tingkat kepercayaan yang terbentuk terhadap penyedia layanan. Kepercayaan merupakan elemen penting dalam transaksi elektronik karena dapat meminimalisir ketidakpastian dan meningkatkan keyakinan pengguna terhadap sistem yang digunakan (Gefen, 2000).

Korelasi, kepercayaan dan tujuan pemakaian koefisiennya - 0,287, *t-statistic* 1,976, dan *p-value* 0,049. Artinya, kepercayaan memengaruhi niat pemakaian DANA. Ini menyatakan perubahan pada tingkat kepercayaan pengguna berkaitan dengan perubahan niat untuk menggunakan aplikasi. Studi sebelumnya membahas kepercayaan memengaruhi perilaku pengguna, dan didapatkan kepercayaan menjadi penyebab utamanya (Zhao & Bacao, 2021; Alrawad *et al*., 2023).

Dengan koefisien - 0,198, *t-statistic* 1,998, dan *p-value* 0,047, uji tak langsung menampilkan kepercayaan memediasi korelasi risiko dan tujuan penggunaan. Didapatkan, persepsi risiko terhadap niat penggunaan terjadi secara langsung dengan terbangunnya kepercayaan. Kepercayaan menjadi mekanisme yang memaparkan korelasi persepsi risiko dan keinginan. Sesuai teori pertukaran sosial Blau (1964), menyatakan manfaat dan risiko akan dipertimbangkan sebelum seseorang bertindak. Kepercayaan membuat keyakinan pelanggan naik ketika memakai layanan digital.

SIMPULAN

Studi ini bertujuan mengevaluasi dampak Risiko terhadap Tujuan Penggunaan, Risiko terhadap Kepercayaan, Kepercayaan terhadap Tujuan Penggunaan, dan peran Kepercayaan memediasi korelasi Risiko dan Tujuan Penggunaan DANA di Soloraya. Semua hipotesis terdukung empiris. Ditunjukkan, risiko berdampak ke penggunaan tujuan dan kepercayaan, dan sebalik nya. Kepercayaan pun mampu memediasi korelasi risiko dan penggunaan tujuan, dimana artinya kepercayaan merupakan mekanisme penting dalam menjelaskan pengaruh persepsi risiko terhadap niat penggunaan aplikasi DANA. Ini mengindikasikan kesuksesan layanan dompet digital selain karena kemampuan penyedia layanan dalam mengelola risiko, tetapi juga oleh kemampuannya membangun kepercayaan melalui sistem yang aman, andal, dan transparan.

Didapatkan, pengelola aplikasi DANA perlu meningkatkan keamanan sistem secara berkelanjutan, memperkuat privasi data, dan memberikan informasi jelas terkait mekanisme

keamanan transaksi supaya kepercayaan meningkat. Untuk mendapatkan model lengkap dan daya generalisasi lebih baik, studi selanjutnya dapat mengembangkan kembali dengan menambahkan variabel tambahan seperti persepsi manfaat, dampak sosial, atau kepuasan pelanggan. Dapat pula memperluas cakupan wilayah dan banyaknya responden.

DAFTAR PUSTAKA

Alrawad, M., Lutfi, A., Almaiah, M. A., & Elshaer, I. A. (2023). Examining The Influence Of Trust And Perceived Risk On Customers Intention To Use NFC Mobile Payment System. Journal Of Open Innovation: Technology, Market, And Complexity, 9(2), 100070. Https://Doi.Org/10.1016/J.Joitmc.2023.100070

Ankit Kesharwani, S. S. B. (2012). The Impact Of Trust And Perceived Risk On Internet Banking Adoption In India An Extension Of Technology Acceptance Model. International Journal Of Bank Marketing, 30(4), 303–322. Https://Doi.Org/10.1108/02652321211236923

Ariyanto, H. H., & Peranginangin, P. (2023). Factors Influencing The Intention To Use Mobile Payment In Indonesia. : : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 26(1).

Arsyad, M. Y. (2025). PENGARUH ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN HIJAU TERHADAP KINERJA KEBERLANJUTAN DENGAN MEDIASI INOVASI PRODUK DAN PROSES HIJAU PADA UMKM BATIK DI KAB. BANTUL.

Blau, P. M. (1986). EXCHANGE&POWER In Social Life.

Creswell, J. W. (2018). RESEARCH DESIGN.

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory : Journal Of Management. Https://Doi.Org/10.1177/0149206305279602

Davis, F. D. (2013). Information Technology Introduction. 13(3), 319–340.

Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting E-Services Adoption : A Perceived Risk Facets Perspective. International Journal Of Human-Computer Studies, 59, 451–474. Https://Doi.Org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3

Gefen, D. (2000). E-Commerce : The Role Of Familiarity And Trust. The International Jurnal Of Management Science, 28, 725–737.

Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). TRUST AND TAM IN ONLINE SHOPPING: AN INTEGRATED MODE. 27(1), 51–90.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). MULTIVARIATE DATA ANALYSIS.

Huda, M., & Nurmafi. (2025). A Bibliometric Analysis Of Research On Digital Maturity: Research Streams, Influential Works And Future Research Paths. Journal Of Governance And Development, 21(1), 40–53.

Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A Trust-Based Consumer Decision-Making Model In Electronic Commerce : The Role Of Trust , Perceived Risk , And Their Antecedents. 44, 544–564. Https://Doi.Org/10.1016/J.Dss.2007.07.001

Kumala, I. W., Saefudin, K. S. R., & Rabiatunabilah. (2023). Pemodelan Loyalitas Pengguna Aplikasi OVO Di Kota Malang: Peran Kualitas Layanan Dan Citra Merek Dengan Kepuasan Sebagai Pemediasi. Jurnal Manajemen Dakwah, 9(1), 131–154.

Kumara, K., & Laksmidewi, D. (2024). THE EFFECT OF PERCEIVED RISK ON INTENTION

TO USE OF E-WALLET IN JABODETABEK WITH THE MEDIATION OF PERCEIVED USEFULNESS. Journal Of Business Studies And Management Review (JBSMR), 8(1), 63–70.

Mohammad K. Al Nawayseh MIS. (2020). Fintech In COVID-19 And Beyond : What Factors Are A Ff Ecting Customers ' Choice Of Fintech Applications ? Jurnal Of Open Innovation: Tecnology,Market, And Complexity.

Noviantyas, M. N., Saefudin, S., Deliana, G. F. A., Et Al. (2025). Examining The Factors That Influence Tourist Repurchase Intention On The Virtual Hotel Operator Website: Integrating Technology Acceptance Model (TAM) And Trust-Commitment Model. Procedia Of International Conference On Digital, Social, And Science. Persepsi Risiko Menjadi

Paramita, E. D., & Cahyadi, E. R. (2024). THE DETERMINANTS OF BEHAVIORAL INTENTION AND USE BEHAVIOR OF QRIS AS DIGITAL PAYMENT METHOD USING EXTENDED UTAUT MODEL. Journal Of Business And Entrepreneurship, 10(1), 132–145.

Pavlou, P. A. (2014). International Journal Of Consumer Acceptance Of Electronic Commerce : Integrating Trust And Risk With The Technology Acceptance Model. International Journal Of Electronic Commerce, February 2015, 37–41. Https://Doi.Org/10.1080/10864415.2003.11044275

Saragih, Y. W., & Rikumahu, B. (2022). Analisis Faktor Adopsi E-Wallet Gopay , OVO , Dan DANA Dengan Model UTAUT2 Pada Masyarakat Jawa Barat. Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen, 11(1), 70–87.

Slade, E. L., Dwivedi, Y. K., Piercy, N. C., & Williams, M. D. (2015). Modeling Consumers ' Adoption Intentions Of Remote Mobile Payments In The United Kingdom : Extending UTAUT With Innovativeness , Risk , And Trust. Psychology & Marketing, 32(August), 860–873. Https://Doi.Org/10.1002/Mar

Saefudin, S., Ariyadi, L., Lugtiah, H. D., Kurmawati, E. S., & Anshori, M. A. (2024). Analysis Of Visitor Behavior In Booking Hotels Through Websites In Indonesia With The Theory Acceptance Model (TAM) Approach. Proceeding Of International Conference On Digital, Social, And Science.

Saefudin, K. S., & Apriyanto, N. (2022). Implementation Of Quick Response (QR) Code In Indonesian Restaurants: Integration Of Protection Motivation Theory (PMT) And Theory Of Planned Behavior (TPB). Jurnal Mantik, 6(2), 1920–1928.

Sugiyono. (2019). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). Quarterly. 27(3), 425–478.

Zhao, Y., & Bacao, F. (2021). How Does The Pandemic Facilitate Mobile Payment ? An Investigation On Users ' Perspective Under The COVID-19 Pandemic. Jurnal Of Fnvironmental Research And Public Health, 18, 22. Https://Doi.Org/10.3390/Ijerph18031016